活彩あおもり

消費者情報あおもり

2010.9
年2回（2月・9月）発行

特集 高齢者の消費者トラブル

第46回青森県消費者大会

日　時　平成22年11月9日（火）10:00～15:00

会　場　県民福祉プラザ

テーマ　青森の“食”再発見

内　容　記念講演、ワークショップ、寸劇発表等

記念講演講師

弘前大学農学生命科学部教授
渋谷　長生 氏

問い合わせ・申し込み先
☎017-722-3348（青森県消費者協会）

出前講座

「消費生活」に関することなら

悪質商法や消費生活に関する各種出前講座を用意しています。勉強会や研修会等にお気軽にご利用ください。

「寸劇付きの出前講座」は分かりやすいと大評判!!

問い合わせ先　☎017-722-3348（青森県消費者協会）

「金融や経済」に関することなら

市町村や学校、消費者団体などからの依頼を受けて、研修会や学習会に講師を派遣しています。

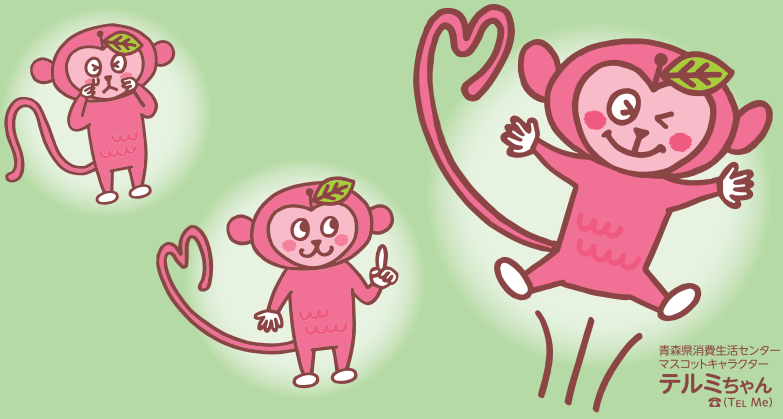
問い合わせ先　☎017-734-9209（青森県金融広報委員会）

だまされない！これからが本番「地デジ詐欺」

～シニア世代が狙われています～

地上波テレビのデジタル化に便乗した悪質商法の被害拡大が懸念されます。
怪しいなと思ったらすぐご相談を!!

2011（H23）年7月24日までにアナログ放送は終了します。

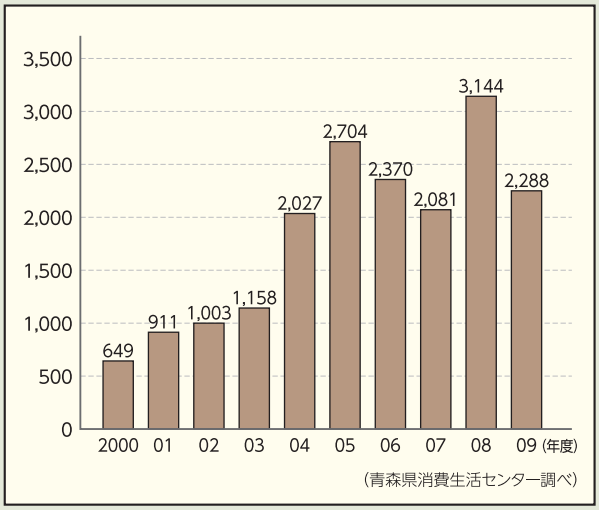


青森県消費生活センター
マスコットキャラクター
テルミちゃん
☎（TEL Me）

特集

高齢者の消費者トラブル こんな手口にご用心

●本県の高齢者の消費生活相談の推移



(青森県消費生活センター調べ)

●高齢者の相談ランキング

(高齢者にかかわる特殊販売形態)

	2000年度	2003年度	2006年度	2009年度(相談受付件数)	
第1位	訪問販売	訪問販売	訪問販売	訪問販売	324件
第2位	電話勧誘販売	通信販売	通信販売	電話勧誘販売	173件
第3位	通信販売	電話勧誘販売	電話勧誘販売	通信販売	165件
第4位	マルチ・マルチまがい	マルチ・マルチまがい	マルチ・マルチまがい	マルチ・マルチまがい	27件
第5位	ネガティブ・オプション	ネガティブ・オプション	ネガティブ・オプション	ネガティブ・オプション	17件

※65歳以上の消費者にかかわる県内相談受付件数(青森県消費生活センター調べ)

※マルチ・マルチまがい：
「誰でも簡単に高収入が得られる」などをうたい文句に、消費者を商品・サービスの販売組織に勧誘し、会員となった消費者は、さらに新規の加入者を勧誘、ピラミッド型に会員を増やしながら商品などを販売していく悪質商法。

※ネガティブ・オプション：
注文した覚えのない商品や、寄付を募った商品を一方的に送り付け、代金を請求する悪質商法。

ワースト1 訪問販売

事例

7日前に、突然業者の訪問を受け、目的も告げられないまま近所の民家に連れて行かれ「体が温まり電気毛布が要らない。膝の痛みが治る」という高額なマットレスを勧められた。民家には数人が集められ、出入り口には業者の男性が立っていて、自由に出入りができない状態だったので、断ることが出来なかった。解約したいが方法がわからない。　(80代　女性)

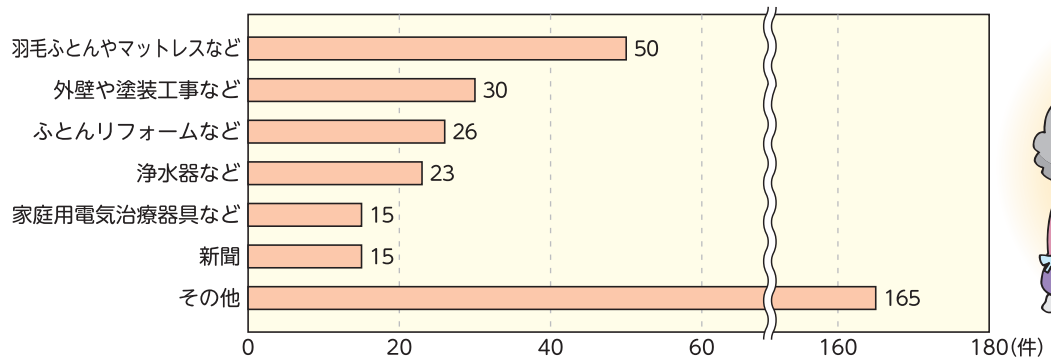
アドバイス

安易に家の中に業者を入れない!

催眠商法について情報提供し、クーリング・オフ期間内だったため、クーリング・オフの方法をお知らせしました。

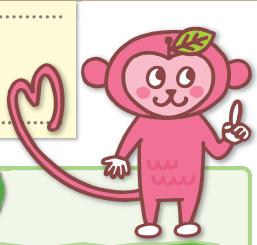
※催眠商法：
安売りなどの名目で人を集め、閉め切った会場でタダ同然で日用品を配るなどして雰囲気を盛り上げ、会場を興奮状態にした後、目的の高額な商品を売りつける悪質商法。

高齢者にかかわる「訪問販売」の相談内容



あやしいと思ったら早めに消費生活センターへ

ワースト2 電話勧誘販売



事例

2日前、カニや魚などの海産物を買わないかと電話があった。迷っていたところ「あなたが一番最後だから、値引きして14,000円にする」と言われた。本当は断りたかったがいらないと言えなかった。4日後に代引き配達で届くからお金を準備しておいてと言われた。明後日届く予定だが、会社名がよく聞き取れなかったうえに電話番号もわからないため、取り消しの連絡もできない。どうしたらいいのか。

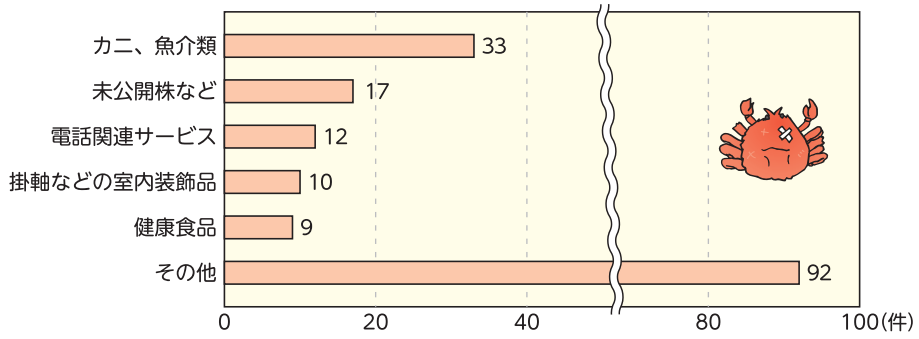
（70代　女性）

アドバイス

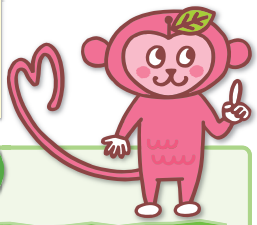
勧誘電話を切ることは失礼ではありません!

クーリング・オフで取り消しができることを伝え、商品が届いた場合に、送り主の会社名と住所をメモして受け取り拒否をするよう伝えました。その後、クーリング・オフの通知をハガキでするよう助言しました。

高齢者にかかわる「電話勧誘販売」の相談内容



ワースト3 通信販売



事例

新聞広告を見て注文した健康食品が本日届いた。健康になりたい一心で注文したが、主治医に相談しないまま購入したことを後悔した。そのため返品しようと業者に電話をしたが、話し中でつながらない。クーリング・オフ期間が過ぎてしまうのではと心配である。返品の方法を教えて欲しい。

（70代　男性）

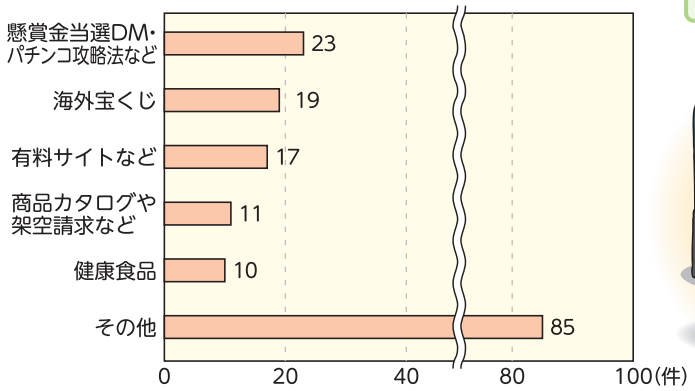
アドバイス

契約する前に、必ず誰かに相談を!

通信販売（テレビ、ネット、カタログ等）では、消費者が自ら判断して申し込んでいるため、クーリング・オフの適用がありません。通信販売は返品特約が優先することを伝え、センターで特約を確認したところ、商品到着後7日以内に送料消費者負担で返品が可能なことがわかったので、以上のことを相談者に伝えました。

※通信販売は返品特約を確認したうえで注文しましょう。“返品不可”とあれば商品に問題がない限り返品はできません。

高齢者にかかわる「通信販売」の相談内容



通信販売でトラブルにあった場合、ジャドママーク（下図）のついた商品の取引であれば、事業者が商品の返品や交換に応じてくれる場合があります。

JADMA® 社団法人日本通信販売協会

ジャドママーク

あきらめないで!「クーリング・オフ」は消費者の強い味方です!!

通信販売は、クーリング・オフできないよ。

クーリング・オフ　チェックシート

①どこで? 契約した場所は自宅や1日だけの会場などですか?

YES

※2～3日以上の展示販売でも、強引に勧誘された場合などはクーリング・オフできます。
※キャッチセールス、アポイントメントセールス、催眠商法は、店舗契約も対象になります。

②いつ? 契約書面が交付されてから8日(20日)以内ですか?

YES

※訪問販売、電話勧誘販売、特定継続的役務提供の場合は8日以内、連鎖販売取引、業務提供誘引販売取引の場合は20日以内であればクーリング・オフできます。
※事業者から受け取った書面に、クーリング・オフ制度の説明や、その他法令に定める事項が書かれていなければ、8日間(20日間)が過ぎていてもクーリング・オフができます。

③何を? クーリング・オフができる商品・サービスですか?

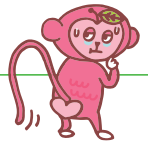
YES

※原則として、すべての商品やサービスがクーリング・オフの対象となりますが、自動車の購入や、自動車リース、電気やガス、葬式などの契約については、クーリング・オフはできません。

④いくらで? 代金は、3,000円以上ですか?

YES

※総額3,000円未満の現金払いの場合はクーリング・オフができません。



⑤使用・消費した? クーリング・オフしたいものは使っていませんか?

YES

※指定消耗品(健康食品、化粧品など8品目)は、開封したり、使用したりするとクーリング・オフできません。ただし、書面に「使用するとクーリング・オフできなくなる」と書いていなければ、使用後・開封後もクーリング・オフできます。さらに、販売員から勧められて使用・開封した場合もクーリング・オフできます。

クーリング・オフの方法

カレンダー(2010年9月)

日	月	火	水	木	金	土
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15 1日目	16	17	18
19	20	21	22 8日目	23	24	25
26	27	28	29	30		

※契約書面を受け取った日を1日目と数えます。
9／15に契約書面を受け取ったら、
9／22までに発信しましょう。

通知書

平成○年○月○日に
□□□□□の契約を
しましたが、
クーリング・オフします。
年　月　日

住所
氏名

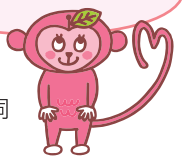
解約の理由を告げる必要はありません。

郵便局へ持参して下さい

簡易書留

会社住所
会社名　代表者　様

必ずコピーを取ってね!



①ハガキに書いて両面をコピーし、
控えとして大切に保管してください。
②ハガキは「特定記録」か「簡易書留」で送りましょう。
③クレジット契約がある場合は、クレジット会社にも同様の手続きをしましょう。

詳細は、お近くの消費生活センターにご相談ください。早めに相談したほうが良い解決ができます。

気をつけよう

自転車事故多発 乗る時は要注意

自転車を使用中に転倒し、重傷を負うなどの事故が多発しています。
自転車を購入、使用する時は以下のことに注意しましょう。

①自転車を購入する際は、JISマーク、SGマーク、BAA・SBAAマーク、TSマーク等を参考にし、専門技術者（自転車技士や自転車安全整備士など）に相談するなどして、自分の体格や用途にあったものを選び、調整してもらいましょう。

②自転車を使用する前に取扱説明書をよく読み、『積載荷重の上限』等を確認して下さい。

③乗車前には、タイヤの空気圧、ブレーキの状態、ハンドルやペダルのがたつきがないか、チェーンのたるみはないか、幼児座席にぐらつきはないかなどの点検を忘れずに！

④定期的に販売店等の点検・整備を受けたり、おかしいなと思ったらその都度点検するなど、日頃からメンテナンスをしておきましょう。

SGマーク

マーク付き商品の欠陥が原因で人身事故が生じたとき、被害者1人当たり最高限度額1億円の賠償。

BAAマーク

マーク付き自転車の欠陥で人身事故が起こった場合は、「生産物賠償責任保険（PL保険）」により、製造または輸入事業者が補償。1台ごとに固有の番号が付されている。

TSマーク

マーク（赤色）付き普通自転車で走行中に事故を起こした時、限度額2,000万円の賠償。また、死亡・重度傷害に一律100万円、入院15日以上のけがには一律10万円の傷害保険付。保険有効期間は点検日より1年間。

ライターの火遊びによる火災に注意！

子どもの火遊びによる火災は、ライターが発火源であるものが半数以上です。
子どもがいるご家庭では、以下のことに気をつけましょう。

子どもの手の届かないところにおきましょう

家の中、車の中にライターを放置せず、子どもの手の届かない場所にきちんと保管しましょう。

子どもに触らせず、火遊びの危険性を教えましょう

子どもにライターを触らせないようにしましょう。
子どもがライターで火遊びをしているのを見かけたら、すぐに注意してやめさせましょう。
理解できる年齢になったら、家庭や学校で子どもに火遊びの危険性を教えることも大切です。

不要なライターはきちんと捨てましょう

利用しなくなったライターが、ありませんか？
ライターは使い切るかガス抜きをして、各自治体のルールに従って正しく廃棄しましょう。

子どもが簡単に使えないライターが販売されています

子どもが簡単に操作できない幼児対策（チャイルドレジスタンス機能）を施したライターでないと販売できない規制が導入されます。

ミニカップタイプのこんにゃく入りゼリーは子どもや高齢者に食べさせないで！

国民生活センターでは、「こんにゃく入りゼリー」は、普通のゼリーよりもかたく、弾力性も強いものが多くあり、水に極めて溶けにくく、口の中ではほとんど溶けず、えん下力・そしゃく力の弱い子どもや高齢者では窒息事故を起こす危険性を否定できないため、子どもや高齢者には食べさせないようにアドバイスしています。

凍らせて食べないで！

凍らせるとゼリーが固くなり
さらにのどにつまりやすくなります。

消費者ボード

借金問題は解決できます。ひとりで悩まず即相談!!
消費生活センターでは多重債務に関する相談も受け付けています。

県内の消費生活相談窓口では、債務整理等が必要な相談者が専門的解決方法を得られるよう、ご本人から借入先や借金の金額などの聞き取りをし、弁護士・司法書士の当番制による法律相談（初回相談無料）に誘導しています。ひとりで悩まず、まずは下記相談窓口にご相談ください。

貸金業法が改正されました

平成22年6月18日完全施行

- 借入総額が年収の1/3までに。（年収の 1/3）
- 一定額以上の借入は、年収を明らかに。（収入証明）
- 専業主婦（夫）は、配偶者の同意が必要に。（夫 妻）
- 新たな借入の上限金利が20%以下に。（上限金利 20% 以下）

悪質な貸金業者やヤミ金融でお困りの方は

財務局長登録業者の苦情・多重債務に関する相談

東北財務局青森財務事務所理財課　☎017-774-6488

※財務局長登録業者は、登録番号に「○○財務局長」との表記があります。
《例:○○財務局長（×）第××××号》

貸金業協会加入業者への苦情・相談

日本貸金業協会青森県支部
☎0570-051-051

青森県知事登録業者への苦情・相談

青森県商工労働部商工政策課（商工金融グループ）　☎017-734-9368

※青森県知事登録業者は、登録番号に「青森県知事」との表記があります。
《例:青森県知事（×）第××××号》
・その他の都道府県知事の表記がある場合は、表記の都道府県にご相談ください。

ヤミ金融事犯（架空請求・融資保証金詐欺、高金利被害等）の相談

各警察署の安全相談窓口及び青森県警安全相談室
☎017-735-9110

困ったときは、青森県内の消費生活センターや市町村の相談窓口へ

お気軽にご相談ください。
青森相談室は、土・日・祝日も相談受付中。（年末年始を除く）

青森県消費生活センター	ホームページ	http://www.aca.or.jp/	
（青森相談室）	☎	017−722−3343	平日9時～18時　土・日・祝日10時～16時
同　（弘前相談室）	☎	0172−36−4500	平日9時～17時
同　（八戸相談室）	☎	0178−27−3381	平日9時～17時
同　（むつ相談室）	☎	0175−22−7051	平日9時～17時
青森市民消費生活センター	☎	017−722−2326	平日8時30分～18時
弘前市市民生活センター	☎	0172−34−3179	8時30分～16時30分（月曜日休）
八戸市消費生活センター	☎	0178−43−9216	平日8時15分～17時15分
消費者ホットライン	☎	0570−064−370（ゼロ・ゴー・ナナ・ゼロ　守ろうよ、みんなを）	

「消費者情報あおもり」は青森県消費生活センターのホームページ http://www.aca.or.jp/ でもご覧いただけます。

発　行　青森県環境生活部県民生活文化課
〒030-8570 青森市長島1-1-1
TEL 017-734-9209　FAX 017-734-8046

企画編集　特定非営利活動法人青森県消費者協会
〒030-0822 青森市中央3-20-30 県民福祉プラザ5F
TEL 017-722-3348　FAX 017-722-3414

■本誌は年2回（2月・9月）発行です。
■この印刷物は10,000部作成し、印刷経費は1部当たり35.7円です。

青森県消費生活センター
マスコットキャラクター
テルミちゃん

QRコードで簡単電話番号登録。

PRINTED WITH SOY INK
環境に配慮し、大豆油インキで印刷しています。

この印刷物は環境に配慮し、再生紙を使用しております。